

ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО  
«TJML framework»

Листов 3

© PIXCRAFT, 2024

г. Рязань 2024 г.

# Поддержание жизненного цикла ПО

## Требования к персоналу

### Требования к специалистам работающим с TJML-framework

Специалисты, осуществляющие разработку электронных писем с помощью TJML-framework, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание языка разметки документа HTML;
- знание основ CSS;
- знание основ и принципов XML.

Устранение программных ошибок в работе фреймворка осуществляется только специалистами компании ООО "ПиксКрафт", после предоставления им собранной диагностической информации.

## Процессы сопровождения фреймворка

### Консультации пользователей по вопросам эксплуатации

Консультацию пользователей осуществляет ООО "ПиксКрафт". Консультация может происходить по email.

### Регулярные обновления фреймворка

Для обеспечения корректного рендеринга верстки электронных писем, регулярно выпускаются обновления фреймворка.

### Устранение программных ошибок

Устранение программных ошибок в работе фреймворка осуществляется только специалистами компании ООО "ПиксКрафт", после предоставления им собранной диагностической информации. Вся диагностическая информация может быть передана по электронной почте [team@pixcraft.io](mailto:team@pixcraft.io).

### Модификация платформы

Создание, изменение, модернизация компонентов фреймворка осуществляется только специалистами компании ООО "ПиксКрафт". У пользователя есть возможность предложить доработки функционала фреймворка по электронной почте [team@pixcraft.io](mailto:team@pixcraft.io).

## Обновление фреймворка

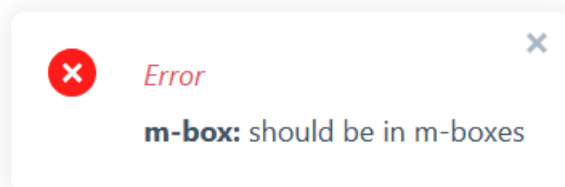
Актуальная версия фреймворка и инструкция по его установке доступны на странице продукта по адресу <https://pixcraft.io/framework>

## Диагностика проблем

Проблемы могут возникнуть нескольких типов

### Ошибка данных

Ошибка может быть связана с некорректной вложенностью компонентов (html-тегов), о чем появится соответствующее предупреждение.



Такая ошибка связана с неправильным использованием инструмента и говорит о необходимости изменить структуру в соответствии с документацией. Аналогичным образом может быть отображена ошибка доступа к файлам изображений (в случае если путь указан некорректно или изображение недоступно) - в этом случае необходимо заменить путь на корректный, иначе это может привести к некорректному рендерингу финального кода. А также может появиться информация о превышении рекомендуемого объема письма - в таком случае следует воспользоваться инструментом сжатия кода или уменьшить количество блоков в письме. Такие ошибки специально обрабатываются и выводятся пользователю, чтобы он их исправил самостоятельно в своем документе.

### Ошибки отображения

Может возникнуть ситуация, что письмо после рендеринга и отправки некорректно отображается в веб-интерфейсе или почтовом клиенте. В этом случае вы можете направить email на адрес [team@pixcraft.io](mailto:team@pixcraft.io) со следующей информацией:

- где возникла проблема (операционная система, браузер\почтовый клиент);
- TJML-код, где возникла проблема;
- скриншот проблемы;
- eml-файл письма.

### Программная ошибка

Может возникнуть ситуация, что фреймворк или одна из его функций не работает. В этом случае вы можете направить email на адрес [team@pixcraft.io](mailto:team@pixcraft.io) со следующей информацией:

- где возникла проблема (операционная система, браузер)
- TJML-код, где возникла проблема;
- скриншот консоли браузера.